

Abordagem Qualitativa Na Pesquisa Em Administração: Um Olhar Segundo a Pragmática da Linguagem

Autoria: Rafaela Albuquerque Valença de Araújo

RESUMO

A utilização de métodos qualitativos na pesquisa em Administração está em pleno crescimento. Tendo em vista tal crescimento, o presente estudo se propõe a construir um enfoque diferenciado às abordagens qualitativas nos estudos em Administração. O ensaio será estruturado a partir das definições, principais tipos, objetivos e justificativas acerca do método qualitativo de pesquisa. Em seguida, considerará o aspecto da linguagem, especificamente da Pragmática, e sua importância nas relações sociais, especificamente, na pesquisa qualitativa. Nesse contexto, apresentar-se-á uma seção contendo a proposta deste estudo: a abordagem qualitativa segundo um novo olhar, o da Pragmática da Linguagem.

1.0 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A utilização de metodologias de pesquisa qualitativas no campo da Administração é cada vez mais comum. Como afirma Miles e Huberman (1994), desde os anos 1990 tem aumentado o número de pesquisas qualitativas em disciplinas básicas e aplicadas como a administração geral e os estudos organizacionais em particular, a sociologia, a psicologia, a linguística, a saúde, o planejamento urbano, a educação, a avaliação de políticas públicas, entre outras.

Creswell (2010, p. 43) define a abordagem qualitativa como sendo “um meio para explorar e para entender o significado que os indivíduos ou os grupos atribuem a um problema social ou humano”. Os principais procedimentos qualitativos, segundo Creswell também, focam em amostragem intencional, coleta de dados abertos, análise de textos ou de imagens e interpretação pessoal dos achados. Conhecendo tais procedimentos, verifica-se que o pesquisador atuará ativamente na interpretação dos resultados e precisará estar muito atento aos jogos de linguagem (Oliveira, 2001), que analogamente corresponde aos diversos cenários em que a pesquisa será aplicada. A partir daí, o pesquisador poderá extrair a significação de suas pesquisas qualitativas, possibilitando a determinação do sentido das expressões linguísticas e o entendimento amplo dos resultados de sua pesquisa.

Nesse sentido, a pesquisa qualitativa vem sendo utilizada nas Ciências Sociais, englobando assim a maior parte das disciplinas acima citadas, com o intuito de explicar os meandros presentes nas relações organizacionais, já que a ação humana depende da significação que os atores sociais dão a elas.

Tal significação pode ser ‘lida’ como entendimento do contexto em que as pesquisas qualitativas ocorrem. Marsden (Handbook de estudos organizacionais, 2001) afirma que compreender as organizações é um processo de interpretação textual e não uma construção de um conhecimento e que leituras múltiplas e conflitantes podem ser simultaneamente válidas, o que nos leva a acreditar que a linguagem não é um mero instrumento/mecanismo que dá acesso ao mundo externo, mas o próprio conhecimento. É na linguagem que produzimos os resultados das pesquisas qualitativas e entendemos o mundo, o que caracteriza sua centralidade.

Nesse sentido, essa interpretação textual, que não é feita somente dos textos em si, mas do contexto em que a pesquisa qualitativa está inserida, faz referência à Pragmática – área ou nível da Linguística (aqui não nos prenderemos a esta discussão) que objetiva estudar o uso da linguagem na comunicação, particularmente, a relação entre enunciados, contextos e situações (Levinson, 2007).

A significação, dessa maneira, é construída a partir do sistema de linguagem e tem como gênese a interação entre os atores sociais, no caso da pesquisa qualitativa, o pesquisador e o seu público-alvo. Assim, para uma leitura ideal será necessário considerar a intenção desses atores sociais, o contexto e as ações por eles praticadas, que nortearão o uso da linguagem.

Refletindo as principais características da pesquisa qualitativa e suas conceituações, o presente artigo, em forma de ensaio teórico, tem o propósito de criar um novo olhar, a partir da linguagem, para a abordagem qualitativa, externando assim a centralidade da linguagem e a importância da Pragmática na análise qualitativa.

O estudo está dividido em seis seções, sendo esta a primeira. Na seção seguinte os procedimentos metodológicos são detalhados. A seção 3 (três) abarca as definições e os tipos de métodos qualitativos. Na seção 4 (quatro), a centralidade da linguagem será explanada e as definições de linguagem e Pragmática. A seção seguinte traz a proposta deste artigo: a abordagem qualitativa segundo um olhar da Pragmática da linguagem. E a última seção é preenchida com as considerações finais acerca deste estudo.

2.0 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA

O presente artigo, em forma de ensaio teórico, se caracteriza como uma pesquisa bibliográfica. Foram realizadas buscas e leituras intensas acerca do tema em questão a fim de se colher o máximo de informações possíveis. A busca englobou livros, artigos científicos, anais de congressos e revistas especializadas que tratam do tema.

O intuito de uma pesquisa bibliográfica é colocar o cientista em contato com o que foi produzido sobre determinado assunto, inclusive através de conferências (LAKATOS E MARCONI, 1996).

A fim de se obter um entendimento mais aprofundado do assunto em discussão, fez-se necessário a busca em fontes variadas. Dessa maneira, se acredita ter abarcado tais fontes e ter o objetivo alcançado: atingir um conhecimento mais abrangente do objeto de pesquisa.

Para Gil (1994, p. 71) “A principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente”.

Nesse sentido, a pesquisa bibliográfica permitiu conhecer os conceitos acerca das abordagens qualitativas, os diversos tipos de métodos, a centralidade da linguagem, importância da Pragmática e a criação de um novo olhar sobre os estudos qualitativos, o da Pragmática da Linguagem.

3.0 DEFINIÇÃO E TIPOS DE ABORDAGENS QUALITATIVAS

Barros e Lehfeld (2003) afirmam que a pesquisa científica é a exploração, a inquirição e o procedimento sistemático e intensivo que têm por objetivo descobrir, explicar e compreender os fatos que estão inseridos ou que compõem uma determinada realidade. Ou seja, o pesquisador necessita debruçar-se sobre o seu campo de investigação e interpretar os dados que serão construídos a partir de sua interação com os demais personagens da pesquisa científica, e especificamente aqui, no caso da pesquisa qualitativa.

É importante lembrar que epistemologicamente a abordagem qualitativa é geralmente antipositivista e assim, norteadas pelo interpretativismo ou construtivismo, ‘paradigma’ em que todo conhecimento é relativo ao saber e ‘só’ pode ser entendido pelo ponto de vista individual de quem está diretamente envolvido. Os construtivistas sociais defendem suposições de que os indivíduos procuram entender o mundo em que vivem e trabalham. Os indivíduos desenvolvem significados subjetivos de suas experiências, significados dirigidos para alguns objetos ou coisas (Creswell, 2010).

Nesse sentido, neste tipo de pesquisa pretende-se interpretar os acontecimentos e entender as relações existentes entre os constructos a partir da ótica do pesquisador, levando em consideração seus vieses, seus valores e suas origens pessoais, tais como gênero, história, cultura e status socioeconômico que podem moldar suas interpretações durante o estudo (Creswell, 2010).

Dessa forma, Marconi e Lakatos (2010) explicam que a abordagem qualitativa se trata de uma pesquisa que tem como premissa, analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano e ainda fornecendo análises mais detalhadas sobre as investigações, atitudes e tendências de comportamento. Assim, o que percebemos é que a ênfase da pesquisa qualitativa é nos processos e nos significados.

Logo, o pesquisador teria que observar os diversos jogos de linguagem (Oliveira, 2001), que se constituem como diversos contextos, para fazer a leitura – compreender e interpretar – das dinâmicas presentes ou mesmo ‘não ditas’ na pesquisa qualitativa.

Creswell (2010) aponta alguns tipos de abordagens qualitativas ou mesmo de estratégias de investigação para se alcançar essa leitura qualitativa, quais sejam a narrativa, a fenomenologia, a etnografia, o estudo de caso e a teoria fundamentada.

A estratégia narrativa, ou melhor, a pesquisa narrativa é uma estratégia em que o pesquisador estuda sobre a vida dos indivíduos e pede a um ou mais indivíduos para contar sobre suas vidas. Essas histórias são recontadas geralmente pelo pesquisador seguindo uma cronologia narrativa. Muitas vezes as histórias do pesquisador, as visões dele são misturadas às histórias dos participantes.

Já na estratégia fenomenológica, o que existe é um pesquisador ávido por experiências humanas, relacionadas a um dado fenômeno, descritas pelos participantes. Este tipo de abordagem qualitativa envolve um esforço prolongado com um pequeno número de indivíduos a fim de desenvolver padrões e relações significativas. Nesta estratégia, o pesquisador põe de lado suas próprias experiências para entender aquelas dos participantes do estudo (Nieswiadomy apud Creswell, 2010).

A etnografia como estratégia de abordagem qualitativa foca em um grupo cultural intacto dentro de um cenário natural durante um período de tempo prolongado, coletando principalmente dados observacionais e de entrevistas (Creswell, 2010). O processo de pesquisa se desenvolve conforme o andamento das etapas e de acordo com o contexto em voga, analisando sempre as respostas às realidades vivenciadas e encontradas no ambiente de campo.

No estudo de caso, o pesquisador explora um evento ou uma atividade com muitos detalhes. Os casos são relacionados pelo tempo e pela atividade e os investigadores coletam informações detalhadas usando vários instrumentos de ‘coleta de dados’ durante um período de tempo prolongado.

Por último, não menos importante, temos a teoria fundamentada como opção de estratégia de pesquisa qualitativa. Na *grounded theory*, assim também conhecida, o pesquisador dá origem a uma teoria geral, abstrata, a partir de um processo que vem sendo estudado juntamente com os participantes. Esse tipo de abordagem qualitativa envolve vários estágios da ‘coleta de dados’ e o refinamento e a inter-relação das categorias de informação (Charmaz, 2006; Strauss e Corbin, 1990, 1998).

Na seção seguinte abordaremos algumas definições acerca da linguagem e o que é a pragmática. A seguir, faremos os devidos links entre a pragmática da linguagem e a pesquisa qualitativa.

3.0 CENTRALIDADE DA LINGUAGEM: DEFINIÇÃO DA LINGUAGEM E DA PRAGMÁTICA E PERCEPÇÃO DE SUA IMPORTÂNCIA

Tomaremos como ponto de partida a importância da linguagem. Girin (1996), em *O indivíduo na organização*, nos fala que a linguagem está presente maciçamente nas organizações – sejam nos círculos de qualidade, grupos de pesquisas e reuniões técnicas - no entanto não damos tanta atenção ao seu estudo. A ausência das ciências da linguagem nas organizações está relacionada à transparência que a linguagem possui, isto é, ela é um fato tão corriqueiro que pensamos que não há nada a dizer sobre ela e à própria linguística, sobretudo a sua história.

Girin compartilha do pensamento que a função da linguagem está muito além do cunho informativo. Para ele, a linguagem tem como função essencial a simbolização, a representação e ainda apresenta uma função cognitiva. Suas funções gerais seriam o pensamento, a comunicação e a expressão. Entre as funções secundárias, pode-se destacar: a linguagem como instrumento de socialização, instrumento de descoberta, acumulação cultural

e transmissão de história. Isso nos quer dizer que é por meio da linguagem que o ser humano se humaniza e re-cria criticamente seu mundo (Freire, 1997).

Freire ainda nos ensina que “Com a palavra, o homem se faz homem. Ao dizer a sua palavra, pois, o homem assume conscientemente sua essencial condição humana”.

Nesse sentido, entende-se que linguagem está para o homem assim como o mar, o rio, a lagoa ou o aquário estão para os peixes. Sem a linguagem, o homem seria igual a qualquer outro animal, que possui seus códigos, elaborados ou não, para se comunicarem. Os peixes sem a água não seriam jamais peixes. Uma excelente definição para o homem é a de George Gusdorf (in Chanlat, 1996): “O homem é um animal que fala”. É por meio da linguagem que construímos o mundo, e o mundo é esse grande conjunto de palavras que formamos.

Além da importância acima percebida acerca da linguagem, é necessário notar que a linguagem também se tornou a questão central da filosofia em nosso século (Oliveira, 2001). Oliveira nos diz ainda que:

“A virada filosófica na direção da linguagem não significa, apenas, nem em primeiro lugar, a descoberta de um novo campo da realidade a ser trabalhado filosoficamente, mas, antes de tudo, uma virada da própria filosofia, que vem a significar uma mudança na maneira de entender a própria filosofia e na forma de seu procedimento.”

Isso nos quer dizer que em um primeiro momento perguntava-se pela essência das ‘coisas’. Moura (2009) corrobora com esta ideia quando afirma que desde então a tradição dos estudos sobre a linguagem tem considerado seu caráter designativo como sua única ou, pelo menos, sua mais importante função. Segundo ele, haveria um “mundo em si”, cuja estrutura podemos conhecer pela razão e depois comunicar aos outros por meio da linguagem. O pressuposto epistemológico aqui é o de que “o conhecimento humano é algo não linguístico” (OLIVEIRA, 2001, p. 126-127). Segundo tal tradição, a linguagem serve para descrever o real, sendo essencialmente descritiva e declarativa.

Com a virada linguístico-pragmática na filosofia contemporânea, a linguagem assume o controle central da questão filosófica e é impossível tratar qualquer questão filosófica sem esclarecer previamente a questão da linguagem. Segundo Oliveira (2001), não existe mundo totalmente independente da linguagem, isto é, não existe mundo que não seja exprimível na linguagem.

Pedro Lincoln (2003) cita Koch (1998) para falar das maneiras que a linguagem tem sido concebida:

“A linguagem humana tem disso concebida, no curso da História, de maneiras bastante diversas, que podem ser sintetizadas em três principais: A) como representação (‘espelho’) do mundo e do pensamento; B) como instrumento (‘ferramenta’) de comunicação; C) como forma de ação ou interação.”

Para Lincoln, a linguagem é tida como ação e seu caráter transcendental é valorizado, o que confere à linguagem o status de ser o próprio conhecimento e não mais uma ponte para alcançá-lo.

Dascal (2006) também nos fornece uma explicação diferente acerca da importância da linguagem em face da cognição, dada por Thomas Hobbes. Para Hobbes, a linguagem possui, além de sua função comunicativa, não apenas uma função cognitiva menor, e sim a mais importante das funções cognitivas. A linguagem, afirma Hobbes, é a matéria-prima do julgamento, do raciocínio e da ciência. Ela é tão relevante que serve até para definir a mais importante das faculdades mentais, a razão. Ainda que, contemporâneo de Descartes e assim, com vieses cartesianos e consequentemente positivistas, Hobbes já entende que “a verdade consiste na ordenação correta dos nomes em nossas afirmações” (Leviatã I, p.4).

Em contrapartida, Heidegger descreve a linguagem como Haus des Seins (a casa do ser): através do seu potencial metafórico, a linguagem permite – e não impede – a abertura criativa de novas dimensões de compreensão, de existência e da própria linguagem em si.

Para Moura (2009), nas ciências em geral, em particular nas de inspiração predominantemente positivistas, a linguagem tem sido entendida como um instrumento, um veículo secundário usado para a expressão e/ou aquisição do conhecimento, como uma forma de relacionamento com “o mundo”, com “o real”. Assim, seguindo uma abordagem cartesiana, a linguagem nada mais é que a manifestação externa da cognição. Para Dascal (2006):

“O próprio pensamento não passa de uma atividade puramente mental. Não fosse o fato de sermos seres tanto corpóreos quanto mentais, não precisaríamos da linguagem, pois seríamos capazes de comunicar os nossos pensamentos uns com os outros. Devido à impossibilidade de termos um acesso direto às mentes alheias, precisamos da linguagem para a comunicação e a linguagem – adequadamente usada – serve como o principal (talvez o único) indicador da presença de cognição fora de nós mesmos. Mas ela não desempenha nenhum papel nos processos cognitivos em si.”

Já de acordo com a abordagem hobbesiana, a linguagem possui uma ligação muito mais estrita com a cognição. Sem a linguagem nenhuma das funções cognitivas superiores (memória, julgamento, raciocínio) seria possível. De acordo com essa abordagem, considerar a linguagem como sendo dotada de apenas uma função comunicativa é um erro (Dascal, 2006).

A linguagem pode ser definida também segundo Ducrot (apud Mussalim, 2001) como um jogo argumentativo enredado em si mesmo; não falamos sobre o mundo, falamos para construir um mundo e a partir dele tentar convencer nosso interlocutor da nossa verdade, verdade criada pelas e nas nossas interlocuções. Assim, a linguagem passa a ser uma dialogia, ou melhor, uma ‘argumentalogia’; não falamos para trocar informações sobre o mundo, mas para convencer o outro a entrar no nosso jogo discursivo, para convencê-lo de nossa verdade.

Não poderíamos deixar de fora a definição do pai da Linguística, Saussure. Para ele, o objeto de estudo da Linguística seria a linguagem menos a fala. Isso nos leva a pensar que Saussure entende a Linguagem como um fenômeno linguístico convencional e que pode ser entendido através do debruçar-se apenas sobre a língua. Cabe ressaltar, porém, que mesmo Saussure tendo optado por avaliar somente a língua e deixar a fala em segundo plano, ele conhecia a presença do aspecto social face à língua e suas relações, já que concebia como um fato social oriundo de um sistema de convenções adquirido pelos indivíduos por meio do convívio em sociedade. O pai da Linguística, dessa forma, deixou os fatores sociais de fora a fim de observar fenômenos subjacentes à estrutura linguística que independem da variação estilística, geográfica, etária, contextual e pragmática.

Uma última definição se faz necessária. Freire (1996), afirma que:

“A palavra é entendida, aqui, como palavra e ação: não é o termo que assinala arbitrariamente um pensamento que, por sua vez, discorre separado da existência. É significação produzida pela práxis, palavra cuja discursividade flui da historicidade – palavra viva e dinâmica, não categoria inerte, exânime. Palavra que diz e transforma o mundo.”

A conceituação dada por Freire nos leva a entender a proposta básica de Austin em seu livro *How to do things with words* (1990) quando nos diz que o nosso dizer é um fazer, implicando assim em ações práticas e efeitos no ouvinte. Assim, a linguagem é entendida por Austin e Freire como sendo essencialmente ação e em consequência disso, o homem humaniza-se, trabalha junto com outros para construir seu mundo.

Dessa forma, diante das definições acima, adotaremos aqui que a linguagem é o sistema formado pela língua e pela fala, composto também por elementos criativos, inovadores, que se alteram e interagem durante o processo dialógico da linguagem. A ideia de que a linguagem é essencialmente ação também será abraçada aqui para entendermos posteriormente o olhar pragmático que daremos às análises qualitativas. Corroboramos, assim, com Lincoln (2003) quando concebe a linguagem como atividade linguística, algo humano e social.

O que vemos, nesse sentido, após entender a centralidade da linguagem na vida dos indivíduos e nas organizações e compreender em que sentido estamos tratando o conceito de linguagem é que ela é condição *sine qua non* para a existência do mundo, uma vez que é nela que o homem constitui-se historicamente e socialmente na sua época. A linguagem aqui é entendida como o próprio conhecimento e não mais como instrumento, o que vem a garantir a práxis linguística e reconhecimento desse homem no mundo a partir da linguagem.

4.0 UM OLHAR DA PRAGMÁTICA DA LINGUAGEM SOBRE AS ANÁLISES QUALITATIVAS

O primeiro ponto a ser abordado nesta seção está relacionado à definição de Pragmática. Muito se escuta e se lê no meio acadêmico, empresarial e entre pessoas que desenvolvem uma conversa em um parque sobre pragmática. Fala-se em ‘abordagem pragmática’, em ‘você precisa ser mais pragmático’. Talvez isso aconteça porque pragmática é uma daquelas palavras que dão a impressão de que se está falando de algo inteiramente específico e técnico, quando, na verdade, muitas vezes, ela não tem nenhum significado claro (Searle, Kiefer e Bierwisch apud Levinson, 2007). Ocorre-me, assim, que devemos começar pelo surgimento da Pragmática.

Segundo Danilo Marcondes (2005) a divisão do estudo da linguagem, em uma perspectiva filosófica, em sintaxe, semântica e pragmática tem sua origem no texto Fundamentos de uma teoria dos signos (1938), do filósofo norte-americano Charles William Morris, da Universidade de Chicago. Este texto serve de introdução à Enciclopédia Internacional de Ciência Unificada, da qual Morris foi um dos organizadores, junto com os membros do Círculo de Viena, Otto Neurath e Rudolf Carnap. Este desenvolveu em suas obras a distinção entre sintaxe, semântica e pragmática como ‘áreas’ de estudo da linguagem. De acordo com Levinson (2007), a sintaxe é considerada os estudos das propriedades combinatórias das palavras e suas partes, a semântica o estudo do significado e a pragmática é o estudo do uso linguístico.

Antes mesmo de ‘encapsularmos’ o nome PRAGMÁTICA, já se trabalhava com ela. Wittgenstein II e Austin foram os pioneiros: traziam a ideia de que o significado das palavras só era possível através do contexto e que linguagem é prioritariamente ação, respectivamente.

Muitas outras definições são trazidas no livro de Levinson (2007), sobre a Pragmática:

Pragmática é o estudo das relações entre língua e contexto que são gramaticalizadas ou codificadas na estrutura de uma língua.

Pragmática é o estudo de todos os aspectos do significado não capturados em uma teoria semântica.

Pragmática é o estudo da capacidade dos usuários da língua de emparelhar sentenças com os contextos em que elas seriam adequadas.

Uma definição que também pode ser considerada está no livro Introdução à linguística: domínio e fronteiras, organizado por Fernanda Mussalim e Anna Christina Bentes,

em um texto de Joana Plaza Pinto em que ela afirma que a Pragmática, analisa, de um lado, o uso concreto da linguagem, com vistas em seus usuários e usuárias, na prática linguística; e de outro lado, estuda as condições que governam essa prática. Dessa forma, a Pragmática deve ser encarada como a ciência do uso linguístico.

Todas as definições acima realizadas por Levinson e por Joana Plaza trazem pontos fortes e fracos. Algumas delas parecem deficientes: por exemplo, a restrição da pragmática a aspectos gramaticalmente codificados no contexto, ou a noção de que a pragmática deve ser constituída sobre o conceito de adequação. As mais promissoras são as definições que igualam pragmática a “significado menos semântica” ou a uma teoria de compreensão linguística que leve em consideração o contexto como complemento da contribuição que a semântica dá ao significado.

Nesse sentido, adotaremos a Pragmática como sendo um nível da Linguística que se preocupa com a compreensão de determinada enunciação a partir do contexto, do conhecimento que o locutor e o interlocutor compartilham, da intenção do locutor ao proferir dado enunciado e das relações paradigmáticas e sintagmáticas que guardam esse enunciado em si mesmo.

Criando a conexão entre Pragmática e abordagem qualitativa nas pesquisas acadêmicas, verificamos que, primordialmente, este tipo de pesquisa se caracteriza por ter um caráter interpretativo muito forte e estar ligada ‘sempre’ a um contexto específico. As palavras contexto e interpretação são termos essenciais de serem entendidos para enxergarmos a ligação perfeita entre Pragmática e as abordagens qualitativas.

Dascal nos faz entender o principal papel do contexto por meio da metáfora do ‘iceberg’. O signo, a sentença, a oração correspondem à ponta do iceberg, a semântica estaria ligada à parte final que está visível e à pragmática e o contexto são encontrados quando se mergulha nas águas profundas do mar e se tenta encontrar as condições de uso da linguagem, as intenções do falante, o cenário em que a oração e o signo ocorrem.

Ainda para Dascal (2006):

“O nosso iceberg, de fato, jamais está isolado (se ele estivesse, esse importante fato deveria ser assinalado como ‘contexto nulo’). Todo signo está sempre cercado de circunstâncias que devem ser levadas em consideração em sua interpretação. Ele está cercado por outros signos visíveis, por objetos e até mesmo por eventos com os quais possui relações sintagmáticas. Geralmente invisível, mas não menos importante, é o conjunto das relações paradigmáticas (analogias, semelhanças, oposições etc.) que a memória do sistema interpretativo deve empregar no processo de interpretação.”

O contexto, por conseguinte, é o responsável pelo fornecimento de dicas e pistas para o processo interpretativo. É a existência, digamos, de uma incompatibilidade entre a leitura semântica e algum componente do contexto que sinaliza a necessidade de prosseguir com o esforço interpretativo, levando em consideração um olhar pragmático para tal interpretação.

Dessa maneira, na interpretação, fazemos uso constante de todos os tipos possíveis de informações contextuais disponíveis e suprimir qualquer um dos canais dessa informação pode prejudicar a compreensão. Mas o que seria esse processo de interpretação?

Interpretar é destrinchar o conteúdo ‘correto’ de um determinado signo (Dascal, 2006). A interpretação ocorre, assim, em dois processos básicos: a leitura e posteriormente, a compreensão. Compreendemos a parte e em seguida interpretamos o todo, levando em consideração diversos aspectos do contexto, como intenções do falante, expressões dos atores da conversação, a época em que o jogo argumentativo, que é a linguagem, se dá, entre outros aspectos.

Segundo Dascal, a interpretação pode ocorrer seguindo alguns modelos:

- O hermenêutico, que leva em consideração basicamente os interesses, objetivos e contexto do intérprete, que no caso da pesquisa qualitativa, é o próprio pesquisador;
- O modelo criptográfico, que enfatiza a objetividade do conteúdo como algo que ‘está lá’, atrás do signo e pode ser descoberto através da aplicação das regras sintáticas e semânticas;
- O modelo pragmático, que alega que as intenções comunicativas são os conteúdos primários que definem os processos comunicativos. Para este tipo de interpretação, a ‘decodificação’ semântica é apenas parte do processo interpretativo e,
- O modelo causal, que tenta levar em consideração além das intenções do falante, o controle consciente do sujeito.

É importante também, aqui, dizer que esses modelos não são excludentes, mas sim complementares.

A proposta deste artigo é levar ao entendimento de que nas pesquisas qualitativas a interpretação semântica ou mesmo sintática nunca são suficientes *per se*. Embora a interpretação possa começar com a decodificação semântica, ela não pode terminar com ela. Pois, como apontou Rich (1988, p. 296 apud Dascal, 2006), a representação interpretante deve ser escolhida para “corresponder a um conjunto de ações disponíveis, de modo que, para cada evento, será executada a ação adequada”. E, para executar a ação adequada, um sistema precisa compreender não apenas as palavras dirigidas a ele, mas as intenções que essas palavras devem transmitir no seu contexto de uso. Assim, o que caracteriza o uso humano da linguagem é a sua flexibilidade pragmática. Nós não só somos capazes de dizer uma coisa e dar a entender outra, como o fazemos frequentemente. O segredo da interpretação pragmática está em combinar criteriosamente a informação semântica com a contextual.

E isso nos faz pensar que não podemos nem devemos estabelecer regras para todos os casos, já que os campos pesquisados na pesquisa qualitativa são diferentes, compostos por sujeitos distintos e possibilidades de interpretações variadas. Nesse sentido, os campos de pesquisas são inteiramente abertos, passíveis de diversas interpretações em que as intenções dos atores sociais se mesclam e dão vida ao significado das palavras.

Segundo Girin (1996), para compreendermos dado enunciado/frase se faz necessário que o ouvinte contribua com o seu “tijolo” para construir o edifício do sentido da comunicação, completando o que a mensagem em si mesma não contém. Assim, a significação é lograda com os esforços do interlocutor e do locutor em preencher esses “buracos”, a partir das inferências realizadas, da percepção das intenções, da leitura da linguagem corporal, das ironias, dos eufemismos etc.

Por conseguinte, para se entender o sentido nas pesquisas qualitativas, deveríamos sempre considerar três elementos: o literal, o indexical e o contextual. Pode-se fazer relação do indexical com a situação (maneira como os seres humanos percebem o mundo) e do contextual com o “contexto ou moldura” - são modos de leitura da situação. Ainda para Girin (1996), os contextos ou molduras se parecem com fatos sociais, ou seja, com as maneiras de pensar preestabelecidas, cuja transmissão é feita, via de regra, através da educação.

Os três aspectos acima citados – literal, indexical e o contextual – moldam os sistemas de significação nas abordagens qualitativas, originando o que conhecemos por jogos de linguagem (Wittgenstein, 1996) e que vem a constituir o pano de fundo das atividades e das relações nelas desenvolvidas.

Assim, como relata o estudo de Cooper e Schindler (2011), a pesquisa qualitativa seria um conjunto de técnicas interpretativas que procura descrever, decodificar, traduzir e, de outra forma, apreender o significado. A abordagem qualitativa, dessa forma, é responsável pelo estudo do uso e coleta de uma variedade de materiais empíricos sobre a égide de métodos como estudo de caso, experiência pessoal, introspecção, história de vida, entrevista, artefatos, textos e produções culturais, textos observacionais, históricos, interativos e visuais – responsáveis pela descrição dos momentos e significados da vida dos indivíduos.

Logo, entendendo as características essenciais da pesquisa qualitativa, percebe-se que esse processo de levar em consideração o iceberg inteiro (sintaxe, semântica e pragmática) se faz necessário em todas as etapas da abordagem qualitativa: desde a pergunta de pesquisa, passando pela ‘coleta de dados’ até a interpretação dos ‘dados’ e confecção do relatório final.

5.0 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao fazer todo o percurso da definição da linguagem, sua importância e presença da Pragmática no nosso dia a dia, percebemos a centralidade da linguagem. Talvez não estivéssemos atentos antes e logo, não notávamos o caráter transcendental dela e a encarávamos apenas como instrumento de comunicação, como assim acreditava Platão.

Agora, pois, nos perguntamos: Como deveríamos fazer uma interpretação das pesquisas qualitativas segundo o olhar da Pragmática da Linguagem?! Devemos buscar, primordialmente, tecer nossas interpretações a partir do microtecido – a sintaxe – e depois, mas não menos importante, considerar a Semântica e a Pragmática. Aqui, neste artigo, não se deseja excluir o papel fundamental de cada um desses níveis linguísticos. Ao contrário, entendemos que são complementares e essenciais para o tecido estar bem enredado e com as significações devidas.

Nesse sentido, a abordagem qualitativa segundo o olhar da Pragmática da Linguagem fica bem mais enriquecida e plena de detalhes, considerando o contexto em que a pesquisa ocorreu, os vieses do investigador, história de vida dos participantes, as intenções dos envolvidos e aspectos que nem sempre estão alocados na ponta do iceberg da Linguagem.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AUSTIN, John L. **Quando dizer é fazer**: palavras e ação. Porto Alegre: Artes Médicas, 1990. (cap. 1 a 8).
- BARROS, Aidin de Jesus Paes; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Projeto de pesquisa**: propostas metodológicas. Petrópolis: Vozes, 2003.
- CHANLAT, A.; BÉDARD, R. Palavras: a ferramenta do executivo. In: CHANLAT, J. (org). **O indivíduo na organização: dimensões esquecidas**. 3ª edição, São Paulo, Atlas, 1996.
- COOPER, D. R.; SCHINDLER, P.S. **Métodos de Pesquisa em Administração**. 10. ed. Porto Alegre: Bookman, 2011.
- CRESWELL, J. W. W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.
- DASCAL, Marcelo. **Interpretação e Compreensão**. São Leopoldo: Unisinos, 2006.
- GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1994.
- GIRIN, Jacques. A linguagem nas organizações: signos e símbolos. In: CHANLAT, J.F. (org). **O indivíduo na organização: dimensões esquecidas**. v. 3. São Paulo: Atlas, 1996. (p.23-66).
- FLICK, U. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.
- FREIRE, Paulo. **Pedagogia do Oprimido**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2011.
- LAKATOS, Eva Maria e MARCONI, Marina de Andrade. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.
- LEVINSON, Stephen C. **Pragmática**. São Paulo: Martins Fontes, 2007.
- MARCONDES, Danilo. **A Pragmática na filosofia contemporânea**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2005.
- MARSDEN, Richard; TOWNLEY, Barbara. Introdução: A coruja de Minerva: reflexões sobre a teoria na prática. In: CLEGG, Stewart; HARDY, Cynthia; NORD, Walter R. (Orgs.) **Handbook de Estudos Organizacionais**. São Paulo: Atlas, 2001. v.2, p. 31-56.
- MATTOS, Pedro Lincoln C.L. Teoria administrativa e pragmática da linguagem: perspectivas para problemas que afligem as relações entre acadêmicos e consultores, educadores e educandos. **RAC - REVISTA DE ADMINISTRAÇÃO CONTEMPORÂNEA**, v. 7, n. 2, abr./jun. 2003b.
- MELO MOURA, Heronides. **Significação e contexto. Uma introdução a questões de semântica e pragmática**. Florianópolis, Editora Insular, 1999.
- MORENO, Arley. **Introdução a uma pragmática filosófica**. Campinas: Editora da Unicamp, 2005.

MOURA, Guilherme L. **Ressignificações Linguístico-pragmáticas na Literatura de Formação Profissional sobre Teoria Organizacional: Indexando Fragilidades**. 2009. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2009.

MUSSALIM, Fernanda; BENTES, Anna C. (org.). **Introdução à linguística: domínios e fronteiras. v.2. São Paulo: Cortez, 2001. (cap 2.)**

OLIVEIRA, Manfredo A. de. **Reviravolta linguístico-pragmática na filosofia contemporânea**. São Paulo: Edições Loyola, 2001. (p.11-34 e 51-69).

WITTGENSTEIN, L. **Investigações filosóficas**. São Paulo: Nova cultura, 1996. Coleção Os Pensadores.